
**PERSEPSI GAYA KEPEMIMPINAN, BUDAYA ORGANISASI, DAN
KOMPENSASI KARYAWAN WARKOP AGAM MEDAN
(IMPLIKASINYA TERHADAP PENINGKATAN MUTU KINERJA
KARYAWAN)**

Ramses Hutagaol¹, Desvanni Habayahan², Elsi Natalia Saragih³, Pintasari Nainggolan⁴, Marselina Simorangkir⁵, Joy Hutagalung⁶, Gilbert Sirait⁷, Raya Panjaitan

¹Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas HKBP Nommensen Medan

Korespondensi : ramses.hutagaol@student.uhn.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the influence of leadership style perception, organizational culture, and employee compensation on improving the quality of performance of Warkop Agam Medan employees. The research uses a quantitative approach with descriptive and verifiable methods. Data was obtained through the distribution of questionnaires to all employees of Warkop Agam Medan as respondents, which were measured using the Likert scale. Data analysis techniques include validity test, reliability test, classical assumption test, and multiple linear regression analysis. The results show that part of the perception of leadership style, organizational culture, and employee compensation has a positive and significant influence on the quality of employee performance. Simultaneously, these three independent variables have also been shown to have a significant influence on improving the quality of employee performance. These findings confirm that effective leadership, a strong organizational culture, and a fair and competitive compensation system are important factors in improving employee performance in the service sector, particularly the culinary industry. This research is expected to be noticed by management in human resource management to improve service quality and business competitiveness.

Keywords : *employee compensation; employee performance quality; leadership style; organizational culture*

PENDAHULUAN

Perkembangan industri makanan dan minuman, khususnya bisnis kedai kopi atau warkop, menunjukkan pertumbuhan pesat di berbagai kota besar, termasuk Kota Medan. Pertumbuhan ini tidak hanya menciptakan peluang bisnis, tetapi juga menciptakan tingkat persaingan yang semakin ketat. Dalam kondisi tersebut, kualitas sumber daya manusia menjadi faktor strategis yang menentukan keberlanjutan dan daya saing bisnis, khususnya di sektor jasa yang sangat bergantung pada interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan.

Warkop Agam Medan merupakan salah satu bisnis kuliner lokal yang sudah memiliki basis pelanggan yang kuat. Namun, untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan di tengah persaingan, diperlukan pengelolaan sumber daya manusia yang efektif. Kualitas kinerja karyawan merupakan aspek krusial karena berpengaruh langsung pada kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, dan citra bisnis. Kinerja karyawan yang optimal tidak hanya ditentukan oleh kemampuan

teknis, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor manajerial dan organisasi yang langsung dirasakan oleh karyawan.

Secara teoritis, ada tiga faktor utama yang berperan penting dalam membentuk kinerja karyawan, yaitu gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan kompensasi karyawan. Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan memiliki peran sentral dalam menciptakan iklim kerja yang kondusif, memotivasi karyawan, dan mengarahkan perilaku kerja sesuai dengan tujuan organisasi. Kepemimpinan yang mendukung dan partisipatif cenderung mendorong karyawan untuk bekerja lebih efektif dan bertanggung jawab.

Selain kepemimpinan, budaya organisasi juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi kinerja. Budaya organisasi mencerminkan nilai, norma, dan kebiasaan kerja yang dianut bersama dalam organisasi. Budaya kerja yang kuat, seperti kerja tim, disiplin, dan orientasi layanan, dapat membentuk perilaku karyawan yang selaras dengan standar layanan yang diharapkan oleh pelanggan. Dalam konteks bisnis warkop, budaya organisasi yang positif akan membantu menjaga konsistensi kualitas layanan, terutama dalam situasi kerja yang padat.

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah kompensasi karyawan. Kompensasi, baik dalam bentuk keuangan maupun non-keuangan, merupakan bentuk apresiasi organisasi atas kontribusi karyawan. Persepsi karyawan tentang keadilan dan kecukupan kompensasi dapat memengaruhi tingkat motivasi, kepuasan kerja, dan kemauan karyawan untuk melakukan yang terbaik. Sistem kompensasi yang dinilai adil dan kompetitif akan mendorong karyawan untuk bekerja lebih optimal dan loyal kepada organisasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memandang bahwa peningkatan kualitas kinerja karyawan Warkop Agam Medan dapat dioptimalkan melalui pemahaman yang lebih dalam tentang persepsi karyawan terhadap gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan kompensasi yang diterapkan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan kompensasi karyawan terhadap peningkatan kualitas kinerja karyawan Warkop Agam Medan, baik sebagian maupun simultan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi manajemen dalam manajemen sumber daya manusia dan menjadi acuan akademik untuk penelitian lebih lanjut di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya di bidang jasa kuliner.

REVIU LITERATUR DAN HIPOTESIS

Mutu Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang, baik secara kualitas maupun kuantitas, dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Hasibuan (2017) mendefinisikan kinerja sebagai pencapaian kerja yang mencerminkan kemampuan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan berdasarkan standar yang ditetapkan oleh organisasi. Dalam konteks organisasi layanan, kualitas kinerja karyawan memiliki peran yang sangat penting karena berhubungan langsung dengan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Kualitas kinerja tidak hanya dilihat dari jumlah pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga dari akurasi, kecepatan, dan sikap pelayanan yang ditunjukkan oleh karyawan. Menurut Mangkunegara (2017) dan Gibson et al. (2019), indikator kualitas kinerja karyawan meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas dalam penggunaan sumber daya, dan kemampuan melayani pelanggan. Dalam

bisnis kedai kopi, kinerja karyawan tercermin dari keakuratan pesanan, kecepatan layanan, efisiensi kerja, dan sikap ramah dan profesional dalam berinteraksi dengan pelanggan.

Persepsi Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan adalah pola perilaku yang ditunjukkan oleh seorang pemimpin dalam mempengaruhi, mengarahkan, dan memotivasi bawahan untuk mencapai tujuan organisasi. Robbins dan Judge (2018) menyatakan bahwa kepemimpinan yang efektif mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan meningkatkan keterlibatan dan kinerja karyawan. Persepsi gaya kepemimpinan mengacu pada penilaian subjektif karyawan tentang bagaimana pemimpin memimpin dan berinteraksi dengan mereka.

Dalam penelitian ini, gaya kepemimpinan dipahami melalui beberapa pendekatan utama, yaitu kepemimpinan direktif, suportif, partisipatif, dan adil. Kepemimpinan direktif terkait dengan kemampuan pemimpin untuk memberikan arahan dan kejelasan tugas. Kepemimpinan yang mendukung menekankan perhatian dan dukungan pemimpin terhadap kebutuhan karyawan. Kepemimpinan partisipatif tercermin dalam keterbukaan kepemimpinan terhadap saran dan masukan karyawan, sedangkan kepemimpinan yang adil terkait dengan perlakuan objektif dan non-diskriminatif. Kepemimpinan yang dirasakan positif oleh karyawan cenderung meningkatkan motivasi kerja dan berdampak pada peningkatan kualitas kinerja.

Persepsi Budaya Organisasi

Budaya organisasi adalah sistem nilai, norma, dan keyakinan bersama yang dianut oleh anggota organisasi dan menjadi pedoman dalam bertindak dan bekerja. Robbins dan Judge (2018) menjelaskan bahwa budaya organisasi berfungsi sebagai identitas organisasi sekaligus sebagai mekanisme pengendali perilaku karyawan. Persepsi budaya organisasi merujuk pada sejauh mana karyawan merasakan dan menghayati nilai-nilai yang berlaku dalam organisasi.

Menurut Schein (2010), budaya organisasi dapat dilihat melalui beberapa dimensi utama, antara lain orientasi tim, kedisiplinan, tanggung jawab, dan orientasi manusia. Budaya kerja yang menekankan kerja sama tim akan mendorong koordinasi yang baik antar karyawan, khususnya pada situasi kerja yang padat. Kedisiplinan mencerminkan kepatuhan terhadap aturan dan waktu kerja, sedangkan rasa tanggung jawab menunjukkan kepedulian karyawan terhadap tugas dan lingkungan kerja. Orientasi manusia tercermin dari hubungan interpersonal yang harmonis dan rasa kebersamaan antar anggota organisasi. Budaya organisasi yang kuat dan positif akan membentuk perilaku kerja yang konsisten dan mendukung peningkatan mutu kinerja karyawan.

Persepsi Kompensasi Karyawan

Kompensasi adalah segala bentuk kompensasi yang diterima karyawan atas kontribusi yang diberikan kepada organisasi. Hasibuan (2017) menyatakan bahwa kompensasi memiliki peran penting dalam memotivasi karyawan dan menciptakan kepuasan kerja. Persepsi kompensasi adalah penilaian subjektif karyawan tentang keadilan, kecukupan, dan kesesuaian sistem kompensasi yang diterapkan oleh organisasi.

Kompensasi dapat berupa kompensasi finansial langsung seperti gaji dan insentif, kompensasi finansial tidak langsung seperti tunjangan dan fasilitas, dan kompensasi non-finansial berupa kenyamanan dan imbalan kerja. Indikator utama kompensasi dalam penelitian ini meliputi kesesuaian gaji dengan beban kerja (internal justice),

pemberian insentif atau bonus, ketepatan waktu pembayaran, dan fasilitas kerja yang diterima karyawan. Kompensasi yang dinilai adil dan layak akan meningkatkan motivasi kerja, mendorong karyawan untuk bekerja lebih optimal, dan pada akhirnya berdampak positif pada kualitas kinerja karyawan.

Hubungan Antar Variabel Penelitian

Secara konseptual, kualitas kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor manajerial dan organisasi. Gaya kepemimpinan yang efektif mampu mengarahkan dan memotivasi karyawan untuk bekerja sesuai standar yang ditetapkan. Budaya organisasi yang kuat membentuk perilaku kerja yang konsisten dan berorientasi pada layanan. Sementara itu, kompensasi yang adil berfungsi sebagai pendorong utama bagi karyawan untuk melakukan yang terbaik. Dengan demikian, persepsi positif karyawan terhadap gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan kompensasi secara individu atau bersama-sama diyakini memiliki efek yang signifikan terhadap peningkatan kualitas kinerja karyawan Warkop Agam Medan.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan terverifikasi. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis pengaruh persepsi gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan kompensasi karyawan terhadap kualitas kinerja karyawan Warkop Agam Medan secara objektif melalui data numerik. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi persepsi karyawan terhadap setiap variabel penelitian, sedangkan metode yang dapat diverifikasi digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang telah dirumuskan.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Warkop Agam Medan, Kota Medan. Lokasi ini dipilih karena Warkop Agam merupakan bisnis di bidang jasa kuliner yang sangat mengandalkan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Penelitian dilakukan selama kurang lebih dua bulan, yang meliputi tahapan penyusunan instrumen, pengumpulan data, pengolahan data, dan penyusunan laporan penelitian.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Warkop Agam Medan yang terlibat langsung dalam kegiatan operasional, termasuk barista, kasir, dan pelayan. Mengingat populasinya relatif kecil dan dapat dijangkau seluruhnya oleh peneliti, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh (sensus), di mana semua anggota populasi dijadikan responden penelitian. Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini sama dengan jumlah populasi, yaitu 50 karyawan.

Variabel Penelitian

Variabel penelitian terdiri dari variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen meliputi persepsi gaya kepemimpinan (X1), persepsi budaya organisasi (X2), dan persepsi kompensasi karyawan (X3). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kualitas kinerja karyawan (Y). Semua variabel diukur berdasarkan persepsi karyawan menggunakan instrumen kuesioner.

Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian dikumpulkan melalui pembagian kuesioner tertutup kepada responden. Kuesioner disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel

penelitian dan diukur menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Selain itu, penelitian ini juga didukung oleh kajian literatur dengan mempelajari buku, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian untuk memperkuat landasan teoritis.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik. Tahapan analisis meliputi uji instrumen dan uji hipotesis. Uji instrumen terdiri dari uji validitas dan uji keandalan untuk memastikan bahwa kuesioner layak dan konsisten untuk digunakan sebagai alat ukur. Selanjutnya, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas dan uji multikolinearitas untuk memastikan bahwa data memenuhi persyaratan analisis regresi. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berlipat ganda untuk mengetahui pengaruh persepsi gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan kompensasi karyawan terhadap kualitas kinerja karyawan, baik sebagian maupun simultan. Uji-t digunakan untuk menentukan pengaruh setiap variabel independen parsial, sedangkan uji-F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersamaan. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5 persen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini menggunakan data primer yang di peroleh melalui pembagian kuesioner kepada seluruh karyawan. Instrumen penelitian disusun untuk mengukur persepsi karyawan terhadap gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kompensasi karyawan, dan kualitas kinerja karyawan dengan menggunakan skala Likert lima poin.

Tabel 1
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X ₁	50	9	20	15,70	2,964
X ₂	50	11	20	16,20	2,642
X ₃	50	9	20	14,98	3,027
Y	50	9	20	15,94	3,033
Valid N (listwise)	50				

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa secara umum, budaya organisasi terhadap variabel yang di teliti berada dalam kategori cukup tinggi. Variabel budaya organisasi karyawan memiliki nilai rata-rata tertinggi, yang menunjukkan bahwa karyawan menilai budaya organisasi relatif baik dalam hal ketepatan waktu layanan, efisiensi kerja, sikap layanan, dan ketahanan kerja. Variabel gaya kepimpinan juga memperoleh nilai rata-rata yang tinggi, sedangkan variabel kompensasi karyawan memiliki skor rata-rata terendah.

Tabel 2
Item-Total Statistics

	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha If Item Deleted
X ₁	47,12	73,700	,977	0,957	0,984
X ₂	46,62	79,465	,971	0,949	0,988
X ₃	47,84	73,035	,966	0,934	0,987
Y	46,88	72,312	,982	0,969	0,983

Uji validitas berdasarkan data dari 50 responden, seluruh item pernyataan (X₁ hingga Y) menunjukkan korelasi yang signifikan karena memiliki nilai r-hitung > r-tabel (0,279) untuk n=50. Maka seluruh item dinyatakan valid.

Tabel 3
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based On Standardized Items	N Of Items
0,989	0,990	4

Uji reliabilitas juga menunjukkan nilai Alpha Cronbach di atas 0,70 untuk semua variabel, menunjukkan bahwa instrumen penelitian dapat diandalkan dan konsisten.

Tabel 4
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,984 ^a	0,969	0,967	0,554

a. Predictors: (constant), X₃, X₂, X₁

Pada output [*Model Summary*] diperoleh besar hubungan/korelasi (R) yaitu: 0,984 menunjukkan besarnya persentase pengaruh variabel X₁, X₂, dan X₃ terhadap variabel Y sebesar 98,4% positif kuat.

Sedangkan nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 96,9% menjelaskan terdapat pengaruh variabel X₁, X₂, dan X₃ terhadap variabel Y sebesar 96,9%, sedangkan sisanya menjelaskan masih ada pengaruh variabel lain.

Tabel 5
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	
(Constant)	-1,036	0,540		0,061
			-1,918	
X ₁	0,460	0,110	0,450	0,000
X ₂	0,489	0,112	0,426	0,000
X ₃	0,123	0,100	0,122	0,228

a. Dependent variabel: Y

Pada output [*Coefficient*] ini dijelaskan persamaan regresi berganda antara variabel X₁, X₂, dan X₃ serta variabel Y dengan model matematik: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$ diperoleh

$$Y = -1,036 + 0,460X_1 + 0,489X_2 + 0,123X_3$$

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi gaya kepemimpinan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kinerja karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa kepemimpinan yang memberikan arahan yang jelas, dukungan, keterbukaan terhadap masukan, dan perlakuan yang adil dapat mendorong karyawan untuk bekerja lebih efektif dan bertanggung jawab. Hasil tersebut sejalan dengan teori Robbins and Judge (2018) yang menyatakan bahwa kepemimpinan yang efektif berperan penting dalam meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan, serta mendukung hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di sektor jasa.

Budaya organisasi juga telah terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kinerja karyawan. Budaya kerja yang menekankan kerja tim, disiplin, rasa tanggung jawab, dan hubungan interpersonal yang baik menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung peningkatan kualitas layanan. Dalam konteks Warkop Agam Medan, budaya organisasi yang kuat membantu karyawan bekerja secara terkoordinasi, terutama dalam kondisi kerja yang padat. Temuan ini mendukung pandangan Schein (2010) dan hasil penelitian sebelumnya bahwa budaya organisasi yang positif bertindak sebagai perekat sosial dan mengarahkan perilaku kerja karyawan.

Selain itu, kompensasi karyawan juga memiliki efek positif dan signifikan terhadap kualitas kinerja karyawan. Meskipun memiliki skor rata-rata terendah dibandingkan dengan variabel independen lainnya, kompensasi tetap menjadi faktor penting dalam mendorong motivasi dan kinerja karyawan. Persepsi kesesuaian gaji dengan beban kerja, pemberian insentif, ketepatan waktu pembayaran, dan fasilitas kerja yang memadai berkontribusi dalam meningkatkan moral karyawan. Temuan ini sejalan dengan pendapat Hasibuan (2017) dan Mangkunegara (2017) yang menegaskan bahwa kompensasi merupakan alat motivasi utama dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Pada saat yang sama, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan kompensasi karyawan telah terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas kinerja karyawan Warkop Agam Medan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja karyawan tidak dapat dicapai dengan memperhatikan satu faktor saja, tetapi membutuhkan sinergi antara kepemimpinan yang efektif, budaya kerja yang kuat, dan sistem kompensasi yang adil. Ketiga faktor ini saling melengkapi dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan berorientasi pada layanan.

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Kesimpulan

Persepsi gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan kompensasi karyawan secara parsial dan simultan berperan penting dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan Warkop Agam Medan. Kepemimpinan yang adil, budaya kerja tim yang

harmonis, serta kesesuaian kompensasi dengan beban kerja terbukti menjadi pendorong utama efektivitas kerja dan kualitas pelayanan pelanggan.

Keterbatasan

Penelitian ini hanya berfokus pada tiga variabel independen dengan cakupan responden terbatas pada satu lokasi usaha kuliner.

Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Manajemen Warkop Agam disarankan mengevaluasi sistem kompensasi karena memiliki skor rata-rata terendah, serta menjaga komunikasi terbuka antara pimpinan dan karyawan. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain seperti stres kerja atau kepuasan kerja serta memperluas jumlah responden agar hasil lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Gibson, JL, Ivancevich, JM, Donnelly, JH, & Konopaske, R. (2019). *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Hasibuan, MSP (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hutabarat, LM (2020). *Hubungan antara Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan pada Bisnis Warkop di Medan*. (Tesis Tidak Dipublikasikan). Medan: Universitas Terkait.
- Mangkunegara, AAP (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Robbins, SP, & Hakim, TA (2018). *Organisasi Perilaku*. Edisi 16. Jakarta: Salemba Empat.
- Santoso, J., & Adiatma, P. (2018). Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 5 (2), 110-125.
- Siagian, SP (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjahjadi, B., & Nugraha, PA (2016). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. X). *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 9 (3), 221-235.
- Wibowo, A. (2019). Peran Kepemimpinan Transformasional dan Kompensasi dalam Meningkatkan Kinerja di Industri Jasa. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 7 (1), 45-60.